

**Результаты
независимой оценки качества оказания услуг муниципальной библиотекой Новосибирской области, проведенной
комиссией по независимой оценке качества общественного совета при министерстве культуры Новосибирской области 6
сентября 2017 года**

(с учетом информации, предоставленной организацией – оператором ООО «Эмпирика»)

1. Интегральное значение независимой оценки

(Интегральное значение по совокупности общих критериев рассчитывается как сумма значений критериев)

№	Учреждения	Интегральное значение по совокупности общих критериев	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг
234	Муниципальное казенное учреждение культуры Ордынского района «Ордынская централизованная библиотечная система»	133,82	26,74	38,17	17,93	18,79	32,17

2. Значения независимой оценки по общим критериям и характеризующим их показателям

Значение по критерию рассчитывается как сумма значений показателей его составляющих.

Максимальное количество баллов по каждому показателю составляет 10 баллов, значение каждого рассчитывается как среднее арифметическое между значением по результатам контент анализа официального сайта учреждения и значения по результатам опроса получателей услуг данного учреждения.

1 критерий: открытость и доступность информации об организации культуры

Учреждения	Общие показатели критерия			Интегральное значение критерия
	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	
МКУК Ордынского района «Ордынская централизованная библиотечная система»	10,00	8,00	8,74	26,74

2 критерий: комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Учреждения	Общие показатели критерия					Интегральное значение критерия
	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	Удобство графика работы организации культуры	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	
МКУК Ордынского района «Ордынская централизованная библиотечная система»	8,79	8,00	7,98	9,05	4,34	38,17

3 критерий: время ожидания предоставления услуги

Учреждения	Общие показатели критерия		
	Соблюдение режима работы организацией культуры	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Интегральное значение критерия
МКУК Ордынского района «Ордынская централизованная библиотечная система»	9,13	8,80	17,93

4 критерий: доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

Учреждения	Общие показатели критерия		
	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Компетентность персонала организации культуры	Интегральное значение критерия
МКУК Ордынского района «Ордынская централизованная библиотечная система»	9,58	9,21	18,51

5 критерий: удовлетворенность качеством оказания услуг

Учреждения	Общие показатели критерия				
	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Интегральное значение критерия
МКУК Ордынского района «Ордынская централизованная библиотечная система»	8,70	7,40	8,18	7,89	32,17

**Предложения, поступившие от респондентов по улучшению качества оказания услуг
(с указанием количества респондентов)**

№	Учреждения	Предложения, поступившие от респондентов по улучшению качества оказания услуг (с указанием количества респондентов)
234	МКУК Ордынского района «Ордынская централизованная библиотечная система»	<p align="center">-освещение мероприятий в СМИ (1)</p> <p>-необходимость в ремонте (16), замене окон (2), материально-техническом оснащении(16), увеличение площади помещения (6), улучшение работы отопительных приборов в зимний период (3), улучшение освещения (1)</p> <p>-обучение персонала(5), улучшение работы с людьми с ограниченными возможностями (1), вежливое общение с посетителями (1)</p> <p>-пополнение книжного фонда(46), финансирование (2),приобретении компьютеров (6), приобретение ксерокса (4), обеспечение условий для инвалидов по зрению (2),введение подписки на периодические издания (15), обеспечение удобных коммуникаций для пожилых людей, лифты (2), замечания к выписыванию краеведческой печати (1), увеличение ЗП работников (3), подписка на издания для пожилых людей (1), подписка на издания для мужчин (1), улучшение работы интернета (1)</p>